

Lauréate Facility Manager of the Year: Ann Coucke



“La force du changement et de l’innovation chez Alken Maes”

Alken Maes, appartenant au groupe Heineken, travaillait déjà avec un prestataire de services pour la gestion des services facilitaires. Cependant, l’entreprise recherchait un interlocuteur capable de gérer l’ensemble des prestations et d’offrir plus de transparence. Au lieu de choisir un exécutant externe classique, Alken Maes souhaitait une collaboration fondée sur un modèle de partenariat. C’est ainsi que l’Integrated Facility Management (IFM) a été développé et implémenté stratégiquement. La facility manager Ann Coucke a joué un rôle crucial lors de la transition. Elle a agi comme un catalyseur tout au long du processus, permettant une intégration rapide et efficace de l’IFM. Grâce à sa contribution, Alken Maes peut mettre en place un fonctionnement facilitaire rationalisé et évolutif, qui met l’accent sur la collaboration et l’optimisation continue.

Auteur: Elke Lamens

Ann Coucke (50) fait le lien entre son employeur Atalian et Alken Maes. Atalian est un facilitateur international qui apporte un soutien aux clients rencontrant des problèmes ou des défaillances. Elle y travaille depuis cinq ans et est active chez Alken Maes depuis juin 2024. « Chaque jour est différent. Je suis confrontée à des défis inattendus et c’est ce qui rend le travail passionnant », déclare-t-elle. Son parcours professionnel est impressionnant. Ann Coucke a été à la fois hotel manager chez Acces Oostende et facility manager chez Hedin Automotive, Luminus, Adecco et Amplifon. Pour rester à jour, elle se forme en permanence via notamment des formations sur la gestion des actifs, le VCA (système de gestion de la sécurité), l’EPC (nouvelles normes légales) et le facility management. « Le facility management exige des vastes connaissances. Il faut être fort sur le plan organisationnel mais aussi savoir gérer le personnel et résoudre les problèmes. » Son bagage en gestion de marketing, de projets et d’hôtels l’a préparé à son rôle actuel. « La gestion des ressources humaines est l’un des aspects les plus difficiles mais c’est primordial dans le facility management. Il faut être flexible et savoir gérer les personnalités. » La transition d’hotel manager à facility manager était presque une évidence. « Qu’il s’agisse de tenir un service ménager d’un hôtel ou de mettre en place un système de facility management chez Alken Maes, tout se résume à la création de structures et l’optimisation de processus. »



Le terrain d’action d’Ann Coucke couvre notamment les Brasseries Cristal à Alken, Mort Subite à Kobbegem, Cidrerie Stassen à Aubel et Mouterij Albert à Puurs-St.-Amands. Souvent en déplacement, une gestion efficace du temps s’avère cruciale.

« Chez Alken Maes, nous gérons neuf bâtiments sur plusieurs sites et tant les soft que les hard services relèvent de notre responsabilité. Les hard services comprennent les aspects techniques comme la climatisation et la plomberie tandis que les soft services concernent l’accueil et l’optimisation des postes de travail. Par cette approche intégrée, nous augmentons l’efficacité en réduisant les coûts », explique-t-elle. L’un des grands défis chez Alken Maes fut la transition vers le nouveau système FM intégré. « Nous avons revu le système FM en collaboration avec l’équipe d’Alken Maes. Chez Atalian, j’ai pu compter sur une écoute pour élaborer un système sur mesure pour Alken Maes. Chaque semaine, nous avons des entretiens sur les souhaits et les besoins,

ce qui a conduit au développement d'un système encore en croissance. Une communication claire et structurée a amélioré la collaboration entre les départements comme les achats, le facility management et la sécurité. Il n'est pas évident de gérer un tel ensemble mais en étant un dénominateur commun, on s'assure que tout le monde soit au courant de ce qui se passe. »

L'innovation et l'efficacité comme fil conducteur

L'approche pragmatique d'Ann Coucke et sa manière créative de résoudre les problèmes est saluée. « Chez Alken Maes, je peux m'asseoir à la table et développer une vision stratégique. Il s'agit d'avoir une réflexion sur la maintenance et la sécurité mais également une analyse critique sur la manière dont les bâtiments et les ressources peuvent être mieux exploités. On peut citer comme exemple concret la gestion des accès sur le site. Dans un environnement alimentaire, les règles de sécurité sont strictes. Il y a 142 portes d'accès qui sont souvent endommagées. Nous les avons analysées pour optimiser leur durée de vie et réduire les coûts. En impliquant le personnel de l'atelier et le management, nous avons pu trouver des solutions innovantes qui ont augmenté l'efficacité et la sécurité. » Chez Alken Maes, le paquet de tâches s'étend sur plusieurs sites et disciplines au sein des soft et hard facilities. « Mon terrain d'action couvre notamment les Brasseries Cristal à Alken, Mort Subite à Kobbegem, Cidrerie Stassen à Aubel et Mouterij Albert à Puurs-St.-Amands, ce qui veut dire que je suis souvent en déplacement.

« Je ne suis pas fan des réunions interminables et des présentations PowerPoint. Je préfère me mettre immédiatement au travail avec l'équipe sur le terrain. »

Une gestion efficace du temps est cruciale. Parfois, il m'arrive de passer jusqu'à six heures par jour dans la voiture, dans des embouteillages interminables. Mais en planifiant et en organisant bien les choses, ma voiture devient un bureau mobile. » Ann Coucke passe alors d'un site à l'autre en douceur pour assurer le suivi. Un exemple concret de son approche structurée au sein des hard facilities concerne le développement d'appellations claires d'installations essentielles comme les capteurs, les systèmes d'accès, les installations de

chauffage, etc. « Auparavant, divers noms circulaient pour une même installation, ce qui compliquait les interventions, la maintenance et le suivi. En concertation avec les équipes sur place, nous avons implémenté une méthode de collaboration standardisée. Les employés peuvent désormais communiquer de manière claire et uniforme, ce qui soulage la maintenance, la sécurité et les interventions, et contribue à un partenariat transparent avec Atalian. » Ann Coucke travaille également sur une solution de type QR. « Pour communiquer plus facilement et rapidement les demandes et les notifications relatives aux interventions, gagner du temps et augmenter la réactivité et l'efficacité. » Outre ces optimisations, Ann soutient l'extension des sites à Puurs et Alken où l'accent est mis sur la durabilité, la sécurité et l'efficacité. « Je participe activement à l'analyse des risques et aux besoins des nouveaux bâtiments pour optimiser le fonctionnement facilitaire dès le départ. Le fait qu'Alken Maes fasse appel à moi confirme la confiance dans mes connaissances, mon approche structurée et efficace. »

Une reconnaissance pour le travail d'équipe

Pour Ann Coucke, la variation et la dynamique dans le travail sont des aspects passionnants. « Aucun jour ne se ressemble. Il y a toujours un défi inattendu à relever qui me tient en haleine. » De par son approche transparente, sa vision stratégique et sa mentalité axée sur la pratique, elle apprécie être un facteur du changement au sein du FM. Outre ses compétences analytiques, Ann Coucke se distingue par son approche transparente et proactive. « Je ne suis pas fan des réunions interminables et des présentations PowerPoint. Je préfère me mettre immédiatement au travail avec l'équipe sur le terrain. » ●

Que signifierait le titre de Facility Manager of the Year pour Ann Coucke ?

Elle perçoit sa nomination au titre de FM Manager of the Year comme une reconnaissance du travail réalisé avec l'équipe. « J'insiste toujours sur le fait qu'il s'agit d'un travail d'équipe. Un manager n'est bon que par l'équipe avec laquelle il travaille. » Si Ann Coucke remporte l'Award, ce serait une confirmation que l'orientation stratégique d'Alken Maes est la bonne.

